

# Információs technológia és szolgáltató közigazgatás

---

Kutatási eredmények

(Kaposvári kistérség)

1.kötet

## **Stratégiai szereplők és hivatali nyelvhasználat**

Budapest, 2002

Sándor Klára:

## „Hivatalok, információs technológiák” — a nyelvi kérdőív adatainak első elemzése

### Bevezetés

A köznap magyar nyelvhasználatban többnyire a „hivatalos”—„közvetlen” ellentéppárral jelölik azt a különbséget, amely a legközelebb áll ahhoz, amit nyelvészeti terminussal *formális*, illetve *informális* stílusnak hívunk.<sup>19</sup> Az ellentétpár azt mutatja, hogy a köznap magyar értelmezésben egymással szembenálló minőségként értelmezik, ha valami „hivatalos”, illetve „közvetlen”. Ez a szembeállítás nyilvánvalóan az emberek azon tapasztalatára épül, hogy a „hivatalos” helyeken Magyarországon nem úgy szokás beszélni, mint ahogyan a hétköznapi életben: a „hivatalos” nyelv bonyolultabb nyelvtani megoldásokat (pl. több alárendelést, hosszabb mondatokat, eltérő szórendet stb.) és a köznapitól sokszor eltérő szókincset alkalmaz — sokszor olyankor is, amikor a tárgy nem indokolná a hétköznapi nyelvhasználatban kevésbé vagy egyáltalán nem ismeretes szakszavak használatát.

Ez a gyakorlat értelemszerűen előnyhöz juttatja azokat, akik jól kezelik a formálisabb stílusváltozatokat, s hátrányba kerülnek azok, akik a „hivatalos” szövegeket nehezebben értik meg — azaz antidemokratikus. Sem az önkormányzati, sem egyéb nyelvhasználati tartományokban (pl. politikai élet, egészségügyi ellátás stb.), nem kívánatos ez a nyelvhasználati gyakorlat, hiszen az embereket akadályozza állampolgári jogaik gyakorlásában.<sup>20</sup>

Az új kommunikációs technológiák bevezetése tovább növelheti a nyelvhasználati különbségek miatt amúgy is meglévő egyenlőtlenségeket, ha a „hozzáértők” és a „hozzá nem értők” csoportjai nagyrészt fedik a formális stílusokat jól, illetve nehezen kezelők csoportjait. Megfelelő tervezéssel azonban ellenkező hatás is elérhető az új technológiák bevezetésével. A főként az írásbeliséghez kötődő hagyományos „hivatalos” nyelvhasználatot, éppen mert több évszázados gyakorlatot követ, nehezebb megváltoztatni. Az új információs eszközök (a világháló és a mobiltelefon) részben máris megtörték az írásbeliség tekintélyét, s több vonatkozásban is a szóbeliség jellemzőit mutatják írott szövegekben is,<sup>21</sup> így a régebbi fölhasználóknak nem volna szokatlan, ha a számítógépen mint közvetítőeszközön keresztül nemcsak fizikailag, hanem nyelvhasználati szempontból is közvetlenebbül intézhetnék ügyeiket — az új, belépő felhasználók pedig ezt szokták meg.

<sup>19</sup>A *formális*, ill. *informális* fogalompár az ún. stílusváltozatskála két végét jelöli; a formalitás mértéke attól függ, hogy beszéd közben mennyi figyelmet fordítunk a beszédre. A beszédre fordított figyelem mértékét több dinamikus összetevő határozza meg, pl. a beszédpartnerhez, a témához, a beszéd kontextuselemeihez való viszony.

<sup>20</sup>A „difficult speech” használatának következményeivel és megváltoztatásának lehetőségeivel világszerte foglalkoznak a nyelvészek.

<sup>21</sup>L. a Nyíri által szerkesztett, 2001-ben kiadott kötetek tanulmányait (Nyíri szerk. 2001a és 2001b).

## A kutatás nyelvi részének célja

A kutatás nyelvi részének egyik célja az, hogy megvizsgálja, hogyan viszonyulnak az emberek a különböző stílusváltozatokban megfogalmazott, de azonos tartalmú szövegekhez. Erre azért van szükség, mert nem tudhatjuk biztosan, hogy a „hivatalosabb” szövegeket kevésbé részesítik előnyben, mint a közvetlenekeket: a megszokás, a formális stílusváltozatok hagyományosan nagy tekintélye, a társadalmi elvárások miatt esetleg azok is ragaszkodnak a „hivatalos” hangnem} szövegekhez, akik nehezebben kezelik a formális stílusváltozatokat — a „közvetlenebb” szövegeket esetleg kevésbé hozzáértőnek, komolytalannak tekintenék (valamivel részletesebben l. alább).

A „hivatalos”, illetve a „közvetlen” nyelvezet} szövegek közötti preferenciát elméletileg befolyásolhatja az iskolázottság, a társadalmi helyzet, az életkor, a nemek közötti különbségek, a hivatalokhoz való viszony; a lakóhely mérete és holléte (pontosabban az ennek megfelelő elvárások);<sup>22</sup> a formalitás és kötöttségek elfogadására vonatkozó személyiségjegyek; esetleg befolyásolhatja a számítógép, illetve mobiltelefon használata (hiszen ezekhez gyakran kapcsolódik közvetlen nyelvhasználat).

További cél, hogy megtudjuk: az adatközlők mennyire tartják szakértőnek, komolynak, illetve közvetlennek, barátságosnak a „hivatalos”, illetve a „közvetlen” szövegek szerzőjét. Általános tapasztalat ugyanis, hogy bár az emberek jobban kedvelik, magukhoz közelebb lévőnek érzik azokat, akik hozzájuk hasonlóan beszélnek, hozzáértés szempontjából mégis jobban ítélik meg azokat, akik a „hivatalos” nyelvhasználathoz közelebb állnak (akár nyelvek közötti, akár nyelvváltozatok közötti viszonyról van szó).<sup>23</sup> Nem föltétlenül járma tehát kizárólag kedvező következményekkel a „hivatalos” szövegek közvetlenebbé tétele, ha ezt a közösség tagjainak többsége a hozzáértés csökkenéseként vagy hiányaként értelmezné. Ezért tartalmaz a kérdőív nyelvi része olyan kérdéssort is, mely azt vizsgálja, hogy milyen tulajdonságokat tartanak az emberek a leginkább fontosnak a „helyes” nyelvhasználatra vonatkozóan: ha az érthetőséget, egyszerűséget fontosabbnak tartják, mint a határozottságot, szakszerűséget, komolyságot, akkor vélhetően kisebb az esélye, hogy a kevésbé hivatalos szövegeket egyben kevésbé hozzáértőnek is ítéljék.

## A kérdőívben alkalmazott vizsgálati módszerek, a kérdőív fölépítése

A kérdőív nyelvi vonatkozású adatait többféle kérdéstípus segítségével gyűjtöttük össze. A kérdések kisebbik része a kérdőív mindenkitől kikérdezett részében található, a többit a kérdőívhez csatolt nyelvi blokk tartalmazza.

A kérdések egyik csoportja arra kérdez rá, hogy az adatközlőnek milyen tapasztalatai vannak a hivatalos szövegekkel: emlékszik-e olyan esetre, amikor valamilyen hivatalos iratot, levelet, űrlapot nem vagy nehezen értett meg; általában véve szokott-e nehézséget jelenteni neki az ilyen iratok megértése, s mit gondol, mások hogy vannak ezzel; illetve szívesen megváltoztatná-e a hivatalos iratok nyelvezetét. Ugyanebben a kérdéscsoportban olyan kérdések is vannak, amelyek azt vizsgálják, hogy a megkérdezettek hogyan viszonyulnak a hivatalos ügyintézés nyelvi vonatkozásaihoz abból a szempontból, hogy minek tulajdonítják

<sup>22</sup>Ebben a kutatásban értelemszer}en nem vizsgálható, hogy Magyarország egyes régiói között milyen különbségek vannak.

<sup>23</sup>A nemzetközi és a magyar tapasztalt is ezt mutatja, ezekr}l l. Sándor, Langman és Pléh 1998.

azt, hogy a hivatalos nyelv sok embernek nehezebben érthető: a hivatal nemtörődömségének, a pontosságra törekvésnek, esetleg szándékos ködösítésnek.

Két kérdéscsoporttal mértük, hogy milyennek ítélik az adatközlők különböző szóbeli, illetve írott beszédartományok érthetőségét (ezeket a kérdéseket a kódváltási szokásokat vizsgáló kétnyelvűségi irodalomban alkalmazott beszédartomány-táblázatokhoz hasonló táblázatokba foglaltuk).

Több kérdéscsoport irányul a szövegek közötti választások vizsgálatára is. Az egyik esetben arra kértük az adatközlőket, hogy olvassanak el egy „éles” (azaz valódi szerződésszövegből származó) szövegrészt, később pedig ennek „szelídített” változatát. Azt, hogy az adatközlők milyen rejtett attitűdökkel viszonyulnak a két változathoz, ügynökvizsgálati<sup>24</sup> módszerrel mértük; kiegészítésképpen azonban nyílt kérdéssel is kértük az adatközlőket arra, hogy válasszanak a két szöveg között.

A másik szövegek közötti választásos feladatban egyszerűen azt kellett eldönteniük az adatközlőknek, hogy három fölkinált szöveg közül melyiket részesítik előnyben. Arra kértük őket, válasszák ki, hogy három lakógyűlésre szóló meghívás közül melyik tetszik nekik a legjobban: a rövid, informatív; a barátságosabb, de hosszabb vagy pedig a hivataloskodóbb, határozottabb. Ez utóbbi választásos feladat a tudásstílusok közötti különbségekből, illetve — más oldalról megközelítve — a formalitáshoz való viszonyról is képet ad.

## Tapasztalatok a hivatalos szövegekkel

A nyelvi kérdőívet kitöltő 200 megkérdezettnek több mint negyede (27,3%-a) válaszolta, hogy a kérdezést megelőző évben nem kellett hivatalos ügyet intéznie; 16,6% 1, 35,3% 2—5, 11% 6—10, 4,1% 11—20, ugyanennyi 21—50, 1,6% 50-nél is több ügyet intézett. Azoknak, akik el tudták dönteni, hogy elégedettek voltak-e ügyintézés módjával, 80,2%-a (a megkérdezettek 56,8%-a) elégedett volt, 19,8%-uk (a megkérdezettek 13,9%-a) nem. A megkérdezettek inkább maguk szeretik intézni hivatalos ügyeiket, ha tehetné, 29,9%-uk bízna ezt inkább másra, s ennél valamivel kevesebben, 23,8%-nyian kérnének segítséget önéletrajz írásához, a többiek maguk oldanák meg. Ezek az adatok azt mutatják, hogy az adatközlők jelentős része vélhetően elég közvetlen tapasztalatok alapján mondott véleményt a hivatalos szövegekhez fűződő viszonyáról.

Az adatközlők 42,3%-a emlékszik olyan esetre, hogy nehezen értett meg vagy félreértett valamilyen hivatalos levelet, űrlapot vagy formanyomtatványt; további 28% válaszolta, hogy most ugyan konkrét példára nem emlékszik, de biztos előfordult ilyen, s mindössze 29,7% válaszolta, hogy nem történt ilyesmi. Ennél azonban valamivel kevesebben, 21,7% válaszolta egy másik kérdésre, hogy soha nem okoz neki gondot a hivatalos levelek, nyomtatványok, űrlapok értelmezése; az adatközlők éppen kétharmada (66,5%) úgy ítélte meg, hogy ez olykor (ritkán) előfordul, 9,1%-ukkal gyakran történik ilyesmi, 2,4%-nak pedig szinte mindig nehézségei támadnak. Figyelemfelkeltő ugyanakkor, hogy a válaszolók (erre a kérdésre az összes megkérdezett 4,5% nem adott választ) 94,5%-a gondolja úgy, hogy sok embernek jelent gondot a hivatalos iratok, nyomtatványok megértése, és ezzel összhangban kevesen vannak (14,1%), akik semmit sem változtatnának a hivatalos szövegek nyelvezetén; 42,3%

<sup>24</sup>Az „ügynökmódszer” a rejtett nyelvi attitűdök mérésére alkalmazott technika. Lényege, hogy az adatközlőknek két olyan szöveget kell megítélniük, amelynek beszélője/szerzője csak a nyelvhasználatban tér el egymástól, de erről az adatközlők nem tudnak; így a megítélések különbségei kizárólag a nyelvváltozatok közötti eltéréseknek tulajdoníthatók.

szerint kisebb változtatások nem ártanának, bár a szövegek így is elég érthetőek; 43,6% pedig megváltoztatná a hivatalos iratok szövegét, mert nehezen érthetőek.

A férfiak és a nők hajszálra ugyanannyian emlékeztek olyan esetre, amikor gondot okozott nekik írott hivatalos szövegek megértése (21,2%); és csaknem teljesen azonos mértékben mondták, hogy biztosan volt ilyen eset (14,3%, ill. 13,8%), illetve hogy ez emlékeik szerint nem fordult elő (14,3%, 15,3%).<sup>25</sup> Szignifikáns eltérést ( $p=0,05$ ) mutat e változó az életkori megoszlás<sup>26</sup> szerint abban az esetben, ha az életkor szerint 5 csoportot állapítunk meg („Aktivitás3”), s nagyon erős tendenciát ( $p=0,055$ ), ha az adatközlőket életkoruk alapján 4 csoportra osztjuk („Aktivitás2”). A két idősebb csoporthoz tartozók gyakrabban mondták, hogy soha nem adódnak megértési nehézségeik; (ebből a szempontból legmagabiztosabbak a 45—59 éves generáció tagjai, legkevésbé pedig a 35—44 évesek — viszont a „szinte mindig” válasz is csak a két idősebb csoportban fordul elő); a három fiatalabb csoport inkább a „ritkán, de előfordul” lehetőséget választotta.

---

<sup>25</sup>A nyelvi kérdőív 5. kérdése: „Emlékszik-e olyan esetre, amikor valamilyen hivatalos levelet, űrlapot vagy formanyomtatványt nehezen értett meg vagy félreértett?” A válaszlehetőségek: 1. „igen” 2. „most nem jut eszembe, de biztos volt ilyen” 3. „nem”.

<sup>26</sup>Az életkor és a többi változó közötti összefüggések vizsgálatakor itt és a továbbiakban bemutatott esetekben is négyféle életkori csoportosítás szerint elemeztem az adatokat. Az első csoportosításban („tíz-es fősztás”) 5 csoport jött létre: a 60 éven felüliek, az 50—60, a 40—50, a 30—40 közöttiek és a 30 alattiak (olyan kevés 20 évesnél fiatalabb adatközlő volt, hogy őket az előző csoporttal vontam össze). A második csoportosítás („aktivitás1”) alapja az, hogy az adatközlő a kérdés idején aktív *életkorú* volt-e — ennek megfelelően 3 csoport jött létre, a 60 fölöttiek, a 24 és 60 közöttiek, illetve a 24 évesnél fiatalabbak csoportja. A harmadik és negyedik csoporttípus („aktivitás2”, illetve „aktivitás3”) az előzőn alapul, de felezi, illetve harmadolja az aktív életkorúak csoportját, ennek megfelelően 4, illetve 5 csoportot tartalmaz.

Szokott-e nehézséget okozni levelek, nyomtatványok stb. értelmezése \* Aktivitás3

		életkori csoportok					összeg
		60 fölöttiek	45—59	35—44	24—34	24 alattiak	
Szokott-e nehézség et okozni...	Soha	9	19	4	8	4	44
		20,5%	43,2%	9,1%	18,2%	9,1%	100,0%
		22,0%	31,1%	12,1%	17,8%	20,0%	22,0%
		4,5%	9,5%	2,0%	4,0%	2,0%	22,0%
	Ritkán	23	35	29	32	15	134
		17,2%	26,1%	21,6%	23,9%	11,2%	100,0%
		56,1%	57,4%	87,9%	71,1%	75,0%	67,0%
		11,5%	17,5%	14,5%	16,0%	7,5%	67,0%
	Gyakran	6	6		5	1	18
		33,3%	33,3%		27,8%	5,6%	100,0%
		14,6%	9,8%		11,1%	5,0%	9,0%
		3,0%	3,0%		2,5%	,5%	9,0%
	Szinte mindig	3	1				4
		75,0%	25,0%				100,0%
		7,3%	1,6%				2,0%
		1,5%	,5%				2,0%
	Összeg	41	61	33	45	20	200
		20,5%	30,5%	16,5%	22,5%	10,0%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		20,5%	30,5%	16,5%	22,5%	10,0%	100,0%

Szignifikáns összefüggéseket mutat a változóval az iskolázottság<sup>27</sup> is ( $p=0,021$ ). A leghatározottabban az érettségizettek mondták, hogy soha nem volt értelmezési problémájuk hivatalos szövegekkel, egyébként az iskolázottság csökkenésével párhuzamosan csökken a „soha” válaszok száma, de az érettségizettek a felsőfokú végzettségűeknél is határozottabbak.<sup>28</sup> Az utóbbiak leginkább a „ritkán” választ jelölték meg, a másik három

<sup>27</sup>A kis elemszámok miatt a szélső csoportokat összevontam: elemzésemben mindenhol egy csoportban szerepelnek, akik 8 általánost vagy annál kevesebbet végeztek, illetve akik főiskolai, egyetemi vagy egyéb felsőfokú oklevelet szereztek. Az összevonás jelentős tartalmi (társadalmi státusz, munkalehetőségek) eltérést nem okoz.

<sup>28</sup>Az érettségizettek mint az iskolázottság szempontjából második legmagasabban lévő csoport teljesítménye egyfajta normatúlteljesítésnek tűnik. (A „normatúlteljesítés” a valamilyen szempontból második legmagasabb presztízis} csoport viselkedését jellemzi akkor, ha ez a csoport a legmagasabb presztízis} csoporthoz akar igazodni; ezért az # viselkedésükre jellemzőnek vélt jegyeket alkalmazza, de mivel a legmagasabb presztízis}

csoport tagjai is túlnyomórészt így válaszoltak, de valamivel kisebb arányban, mint a felsőfokú végzettségűek. A 8 osztályt vagy annál kevesebbet végzők a többi csoportnál nagyobb arányban mondták, hogy gyakran vannak nehézségeik a hivatalos szövegek megértésével (ez a válasz az iskolázottság növekedésével fokozatosan csökken, a felsőfokú végzettségűeknél nem is fordul elő), és egy kivétellel csak közöttük voltak olyanok, akik azt mondták, hogy szinte mindig nehézségekbe ütköznek.

Szokott-e nehézséget okozni levelek, nyomtatványok stb. értelmezése \* Iskolázottság

		iskolázottság				összeg
		8 általánost vagy kevesebbet végzett	Szakmunkás	érettségi	felsőfokú végzettség}	
Szokott-e nehézséget okozni...	soha	9	11	21	4	45
		20,0%	24,4%	46,7%	8,9%	100,0%
		14,5%	19,6%	31,8%	21,1%	22,2%
		4,4%	5,4%	10,3%	2,0%	22,2%
	ritkán	39	38	42	15	134
		29,1%	28,7%	31,3%	11,2%	100,0%
		62,9%	67,9%	63,6%	78,9%	66,0%
		19,2%	18,7%	20,7%	7,4%	66,0%
	gyakran	10	7	2		19
		52,6%	36,8%	10,5%		100,0%
		16,1%	12,5%	3,0%		9,4%
		4,9%	3,4%	1,0%		9,4%
	szinte mindig	4		1		5
		80,0%		20,0%		100,0%
		6,5%		1,5%		2,5%
		2,0%		,5%		2,5%
	összeg	62	56	66	19	203
		30,5%	27,6%	32,5%	9,4%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		30,5%	27,6%	32,5%	9,4%	100,0%

Érdekes tendencia-jelleg} összefüggés mutatkozik abban, hogy akik úgy emlékeznek, mindenképpen támadtak már nehézségeik a hivatalos iratok megértésével (az „igen” és a csoporton belüli szabályokat nem ismeri pontosan, a jellemzőnek tartott jegyek nagyobb mennyiségben fordulnak elő az igazodó csoportban, mint a másoltban.)

között viszont az a tendencia ( $p=0,077$ ) figyelhető meg, hogy a férfiak közül többen vélik így, mint a nők közül (24,8%, ill. 14,9%). Nagyon szoros összefüggést ( $p=0,003$ ) mutatnak viszont a válaszok az iskolázottsággal: minél magasabb végzettség} valaki, annál nagyobb eséllyel válaszolta ezt (az egyes csoportokon belüli arányok: 11,3%, 14,5%, 24,2%, 47,4%). Ehhez hasonló eredményeket kaptunk a „nyakatekertség”-re vonatkozó kérdés elemzésekor — azzal a különbséggel, hogy ezt az előzőnél jóval többen, 52,3%-nyian jelölték meg mint olyan sajátosságot, amely a hivatalos szövegekben nehezíti a megértést. Az életkor ebben az esetben sincs hatással a válaszokra; az iskolázottság növekedésével az „igen” válaszok száma is növekszik, bár az összefüggés nem szignifikáns ( $p=0,088$ ); és erre a kérdésre is a férfiak válaszoltak többször „igen”-nel (59,8%-uk, szemben a nők 44,6%-ával; az összefüggés szignifikáns,  $p=0,03$ ). A megkérdezettek 41,3% szerint a hivatalos szövegekből sokszor nem derül ki egyértelműen, hogy kinek mit kell tennie. Ez azért számít nagyon magas aránynak, mert az utolsó válaszlehetőség egyrészt a legátfogóbb, másrészt a megértés leglényegesebb mozzanatára vonatkozik: arra, hogy képes lesz-e jogait gyakorolni, illetve kötelességeit teljesíteni az, aki a szöveget olvassa. A vélekedés általános érvényét az is mutatja, hogy a válaszokra sem az életkor, sem a nem, sem az iskolázottság nincs hatással.<sup>31</sup>

Kedvező viszont, hogy a megkérdezettek leginkább (43,5%-uk) úgy gondolják, hogy a hivatalos szövegek nehezen azért érthetők nehezen, mert a hivataloknak a jogi értelemben vett pontosságra kell törekedniük. A válaszokra nincs hatással a nem; az életkor csökkenésével tendenciaszerűen ( $p=0,079$ ) növekszik e válaszok száma; és e válasz gyakorisága szignifikáns összefüggést ( $p=0,046$ ) mutat az iskolázottság mértékének növekedésével úgy, hogy az érettségizettek és felsőfokú végzettségűek eredménye gyakorlatilag azonos (az értékek: 29,5%, 45,5%, 53,0%, 52,6%).

Csaknem ugyanannyian (28,9%, illetve 27,2%) vélik úgy, hogy a hivatalos szövegek fogalmazói egyszerűen nem figyelnek rá, hogy érthetőbben írjanak, illetve hogy semmilyen különösebb oka nincs a hivatalos szövegek nehezen érthetőségének, egyszerűen ilyen a hivatalos nyelv. A nem és az iskolázottság egyik változóra sincs hatással, az életkor is csak a másodikra („nincs semmi különösebb oka”): a 35—44 év közöttiek csaknem fele így gondolja (43,8%-uk), a 45—59 közöttieknek viszont csak 13,1%-a.

Csak nagyon kevesen gondolják (12%, illetve 7,2%), hogy a hivatal azért nem figyel oda, mert nem érdeke, illetve mert nem akarja, hogy az állampolgárok megértsék az iratokat. (A kis elemszámok miatt ezek az adatok nem korreláltathatók más változókkal.)

<sup>31</sup>A „hosszúság” és a „nyakatekertség” összefüggése az iskolázottsággal talán azzal magyarázható, hogy a nyelvtankönyvek rendszerint ezekkel a tulajdonságokkal (is) jellemzik, esetleg ostromozzák a „hivatalos stílust”. Így elképzelhető, hogy az „igen” válaszok gyakoriságának növekedése nem a megkérdezettek saját tapasztalatán alapuló vélekedését, hanem az iskolában elsajátított ismeretek előhívhatóságát tükrözi. E mellett szól, hogy a „hosszúság”-ot kevesen választották, holott egyértelműbb, mint a „nyakatekertség” — viszont az utóbbi jól ismert megbélyegző formula a nyelvtankönyvekben. Szintén e mellett szól, hogy a két általánosabb, nyelvtani képzés nélkül is jól érthető válasz („sok bennük a hétköznapi nyelvben nem használt szó”, ill. „nem mondja meg a szöveg egyértelműen, kinek mit kell tennie”) gyakoriságát nem befolyásolja az iskolázottság.



## A megértési nehézségek megítélése írott és szóbeli beszéd tartományokban

Egy-egy feladatban arra kértük az adatközlőket, hogy egy ötfokú skálán jelöljék meg, előfordul-e velük, hogy bizonyos helyekhez vagy helyzetekhez kötődően nehézséget jelent nekik megérteni, hogy mit mondanak, illetve hogy bizonyos szövegtípusokban mit írnak. A felsorolt szóbeli tartományok<sup>32</sup> a következők voltak: posta, orvosi rendelő, polgármesteri hivatal, beszélgetés ismerőssel az utcán, templom, bolt, bíróság, tévé és rádió, bank. A felsorolt írásbeli tartományok: villanyszámla, bankszámla-értesítő, ügyvédi felszólítás, orvosi zárójelentés, adónyomtatvány, fizetési, ill. nyugdíj kimutatás, önkormányzati hivatalos levél, útlevelekérő űrlap, újság, tévé vagy rádiókészülék műszaki leírása. A skálaértékek: 1 = nem, egyáltalán nem jelent problémát, 2 = nem jelent problémát, 3 = is-is (előfordul, hogy problémát jelent), 4 = igen, problémát jelent, 5 = igen, komoly problémát jelent.

A szóbeli tartományok közül a *templom* és a *bíróság* esetében kaptunk jelentősen kevesebb választ: az előbbi esetében az adatközlők 37%-a, a másodikban 57,9%-uk válaszolta, hogy nem rendelkezik tapasztalatokkal az adott tartományt illetően.

Ha a megítéléskor kapott értékek átlagát vesszük, akkor tájékoztató mutatót kapunk arról, hogy az embereknek milyen szóbeli és beszédbeli tartományokban adódnak leginkább, s legkevésbé nehézségeik.<sup>33</sup> Ezek az értékek a következők:

---

<sup>32</sup>A beszéd tartomány a beszéd kontextuselemeinek (beszélgetőtárs, téma, más jelenlévők, alkalom, helyszín stb.) tipikus együtt előfordulását jelenti, ehhez többnyire egy-egy tipikus stílusváltozat is asszociálódik.

<sup>33</sup>Az átlagok közötti különbségek mértékének azonban nem szabad nagy jelentőséget tulajdonítanunk, mert jócskán torzíthatnak, hiszen ebben az esetben skálán elhelyezett, de nominális értékekről van szó, nem valódi (matematikai értelemben vett) skálaértékekről. Ugyanez érvényes az átlagot alapul vevő további elemzésekre is.

### Átlagértékek a szóbeli tartományokban (emelkedő átlagok szerint rendezve)

Tartomány	Válaszolók száma		Szélső értékek		Átlag
	n	%	legkisebb	legnagyobb	
Bolt	200	100,0	1	3	1,2883
ismerős	200	100,0	1	3	1,2942
templom	128	63,0	1	5	1,3818
Posta	199	98,2	1	4	1,5284
Rendelőintézet	200	100,0	1	4	1,5969
polgármesteri hivatal	187	92,5	1	4	1,6670
tévé és rádióhírek	199	98,2	1	5	1,6766
Bank	182	90,4	1	4	1,6940
Bíróság	85	42,1	1	5	1,8267

A táblázat sorrendje tulajdonképpen a nyelvi otthonosság mértékét is mutatja: azt, hogy mennyire érzik magukat az emberek nyelvileg biztonságban az adott nyelvhasználati tartományokban — más szóval: hogy mennyire gondolják, hogy jól, a félreértés kis kockázatával értik, amit mondanak nekik.<sup>34</sup> (A legotthonosabb tartományokban „problémát jelent” válasz nem is fordul elő.)

Ahhoz, hogy korrelációkat is vizsgáljunk, a különben nagyon kicsi elemszámok miatt szükség volt az adatok átkódolására.<sup>35</sup> Az elemzések azt mutatják, hogy az adatközlők neme egyik esetben sincs hatással a válaszokra. Az életkor a *posta* és a *bank* tartományokban mutat szignifikáns összefüggést a válaszokkal: a többi csoport 10% alatti arányaival szemben a 24—34 közöttiek 20,0%-a mondta, hogy előfordul vele, hogy a postán megértési nehézségei vannak ( $p=0,004$ ); ugyanők a három idősebb csoport 10% körüli arányaival szemben 28,9%-ban válaszolták, hogy a bankban is előfordul ilyesmi (a 24 évnél fiatalabbak 17,6%-a mondta ugyanezt,  $p=0,048$ ). Az iskolázottság szintén két tartományban mutat szignifikáns eltéréseket: az egyik szintén a *posta*, a másik a *polgármesteri hivatal*. A *posta* tartományt illetően az „igen” válaszok gyakorisága az iskolázottság növekedésével párhuzamosan csökken (a számok: 13,6%, 9,1%, 1,5%, 0%,  $p=0,033$ ). A *polgármesteri hivatal* tartományban nem fokozatos csökkenés, inkább törés látható: akik 8 osztályt vagy kevesebbet, illetve szakmunkásképzőt végeztek, gyakorlatilag azonos arányban (21,6% és 21,2%) válaszoltak „igen”-nel, az érettségizetteknek csak 6,1%-a válaszolt ugyanígy, a felsőfokú végzettségűek közül pedig senki ( $p=0,010$ ).

Az írásbeli tartományok értékei magasabbak, mint a szóbeli tartományok értékei, azt — az egyébként természetes tendenciát — mutatva, hogy a megkérdezettek a szóbeliséggel általában véve bensőségesebb viszonyban vannak, mint az írásbeliséggel. Itt három tartomány is van, amely átlaga 2,0 fölött van, s mindháromban szakismeretek is szükségesek a nyelvi megértéshez, ez valószínűleg jelentősen emeli az átlagokat (az elvileg mindenkinek szóló

<sup>34</sup>Az, hogy a „bolt” valamicskével otthonosabb tartomány, mint a „beszélgetés az ismerőssel az utcán”, jól magyarázható azzal, hogy a bolt általában a lakóhelyhez legközelebb eső boltot jelenti, föltehetően ismerős eladókkal, és esetleg még jelenlévőként ismerős vevőkkel. Az „ismerős”, akivel az utcán összefutunk, nem fölöttelenül jelent olyan ismerőst, akivel nap mint nap találkozunk. Ez a jelenség az itt tapasztaltnál nagyobb eltérést is magyarázna.

<sup>35</sup>A válaszokat úgy kódoltam át, hogy két változóértéket vehetnek föl: az egyik csoportba azok kerültek, akik valamilyen határozottságú „nem”-mel válaszoltak (az 5-ös skála 1 és 2 válaszai), a másikba azok, akik bármilyen jellegű „igen” választ adtak (az 5-ös skála 3, 4, 5 válaszai).

adónyomtatványra nézve nem különösebben kedvező, hogy az adatközlők ezt ítélték a legnehezebben érthetőnek).

#### Átlagértékek az írott tartományokban (emelkedő átlagok szerint rendezve)

Tartomány	Válaszolók száma		Szélső értékek		Átlag
	n	%	legkisebb	legnagyobb	
Útlevelekérő űrlap	136	67,4	1	4	1,4530
fizetési kimutatás	194	95,5	1	4	1,5985
Újság	195	97,3	1	4	1,6052
önkormányzati levél	191	94,7	1	4	1,6402
ügyvédi felszólítás	75	37,0	1	4	1,7082
Bankszámla	163	80,8	1	4	1,7236
villanyszámla	200	100,0	1	5	1,8199
Orvosi zárójelentés	179	88,4	1	5	2,1251
műszaki leírás	183	91,0	1	5	2,1778
adónyomtatvány	150	75,0	1	5	2,2802

A szóbeli tartományokra is alkalmazott átkódolás után a szokásos elemzéseket elvégezve a következő eredményeket kapjuk. Az adatközlők neme egyetlen esetben mutat szignifikáns összefüggést ( $p=0,012$ ) a válaszokkal: a *műszaki leírások* tartományban a nők 42,5%-a, a férfiaknak viszont csak 25,0%-a válaszolt „igen”-nel. Az életkor egyetlen esetben van szignifikáns ( $p=0,013$ ) hatással a válaszokra: a 24 évnél fiatalabbak az *útlevelekérő űrlap* tartományban 18,3%-ban válaszoltak „igen”-nel (a két legidősebb csoportban nincs ilyen válasz, és a középgenerációkban is csak egy-egy ilyen válasz van). Nagyon erős tendenciát mutat ( $p=0,057$ ) az életkor hatása az *orvos* tartományban is. A középső generációkhoz tartozók jóval nagyobb arányban válaszoltak „igen”-nel, mint a többi csoportban: a 24 és 34 év közöttiek 48,7%-a, a 35 és 44 év közöttiek 41,4%-a, szemben a legfiatalabbak 18,8%, illetve a két idősebb csoport 26,5% és 25,0%-ával. Az iskolázottság is egyetlen esetben vezet szignifikáns különbséghez ( $p=0,023$ ): a *villanyszámla* tartományban az igenek száma az iskolázottsággal csökken úgy, hogy az érettségizettek és a felsőfokú végzettségűek értékei viszont csaknem azonosak (29,0%, 23,6%, 9,2%, 10,5%). Itt a *bankszámla* tartományban mutatkozik nagyon erős ( $p=0,053$ ) tendencia az iskolázottsággal való összefüggésre: ebben az esetben ismét a 8 osztályt vagy kevesebbet, illetve szakmunkásképzőt végzettek, és az érettségizettek, illetve felsőfokú végzettségűek között van törés (az értékek: 20,6%, 22,0%, illetve 6,5%, 5,9%).

Mind a szóbeli, mind az írott tartományok esetében nagyon kedvezőnek mutatkozik a helyzet, hiszen ne felejtjük el, hogy a „2” kód is „nem” választ jelez — azaz ha nem érik el az

átlagértékek a 2,5-et, az azt jelzi, hogy a megkérdezetteknek többnyire úgy ítélik meg, hogy nincsenek gondjaik azoknak a „hivatalos” (szóbeli és írott) szövegeknek a megértésével, amelyekre a kérdőív rákérdezett.

## **Választás a hivatalos, illetve barátságos szöveg között: a tudatos döntés és a rejtett attitűdök**

Az adatközlőket arra kértük, hogy olvassanak el két azonos tartalmú, de eltérő stílusban írt szöveget. A két szöveg közötti különbségek nagyrészt abban állnak, hogy az első, a „hivatalos” szöveg egyetlen mondat volt, ez a második, a „barátságos” szövegben több mondatra tördelve jelenik meg. A második szöveg személyesebb (pl. „a Felek” helyett „Ön” és „bankunk” szerepel); szóhasználata és szórendje nem a jogi, hanem a hétköznapi szövegekben megszokottabbhoz áll közelebb.<sup>36</sup>

Mindkét szöveg elolvasása után ugyanaz a kérdéssor következett: arra kértük az adatközlőket, hogy egy ötfokú skála segítségével ítélik meg: szerintük mennyire jellemzőek bizonyos tulajdonságok arra, aki az elolvasott szöveget írta (pl. milyen lehet a végzettsége; mennyire jó a modora, a humora, mennyire intelligens, megbízható, barátságos, meggyőző, komoly, kedves; mennyire valószínű, hogy fiatal, illetve idősebb, hogy férfi, illetve hogy nő; stb.)<sup>37</sup> Ha a megítélésekben különbségek tapasztalhatók, akkor ezek egyértelműen a nyelvhasználati eltérések következményei: mérni tudjuk tehát, hogy a megkérdezettek milyen tulajdonságokat asszociálnak a „hivatalos”, illetve a „barátságos” nyelvhasználathoz. Ezek az ítéletek a rejtett attitűdöket mérik; a második szöveg elolvasása és értékelése után azonban nyílt kérdések is következtek a tudatos választás vizsgálatára (azt kérdeztük, hogy melyik szöveget olvasnák szívesebben, és miért éppen azt). A skálaértékek: (tkp. „milyen mértékben gondolom, hogy jellemző rá”) 1 = „egyáltalán nem”, 2 = „kicsit”, 3 = „közepesen”, 4 = „arisen”, 5 = „nagyon”.

A rejtett attitűdök vizsgálata során a következő eredményeket kaptuk:

---

<sup>36</sup>A „hivatalos” szöveg: „A Felek kártyaszerződést kötöttek, amely alapján a Bank a bevezetőben megjelölt lakossági forint bankszámlához az annak terhére történő kifizetések és készpénzfelvételek lebonyolítása céljára Cirrus Maestro kártyát és a használatához szükséges azonosító kódot (PIN-kódot) szolgáltatott ki a Kártyabirtokos részére a kártyaszerződés és a Bank lakossági forint bankszámlához kiadott kártyákra vonatkozó Üzletszabályzatában rögzítettek szerint.”

A „barátságos” szöveg: Ön kártyaszerződést kötött bankunkkal, és ennek megfelelően a bevezetőben említett, forintban vezetett lakossági bankszámlájához kapott egy Cirrus Maestro kártyát és egy hozzá tartozó azonosító kódot (PIN-kódot). A kártyával bankszámlájáról készpénzt vehet fel, vagy vásárolhat vele. A kártya kiadása a kártyaszerződés, és bankunknak a forintban vezetett lakossági bankszámlákhoz kiadott Üzletszabályzata szerint történt.

<sup>37</sup>A tulajdonságok túlnyomó része azonos az ügynökvizsgálatokban megszokott tulajdonságokkal; mivel az adatközlők ugyanúgy nem láthatták a szöveg szerzőjét, mint a klasszikus magnós vizsgálatokban, ebben az esetben is mód nyílt külső tulajdonságok megítélésére. Sőt, mivel az írott szövegben a hangszín sem árulkodott a megítélt életkoráról vagy neméről, ezekre is rá lehetett kérdezni.

# Rejtett attitűdök

Tulajdonság („Mit gondol, a szöveg írója mennyire...”)	1. („hivatalos”) szöveg			2. („barátságos”) szöveg		
	n	átlag	deviancia	n	Átlag	deviancia
jó modorú	142	3,17	1,12	143	3,73	,87
jó humorú	130	1,84	1,02	108	2,72	1,13
Jóképű	74	2,57	1,11	68	3,01	1,09
Intelligens	161	3,34	1,20	156	3,94	,82
segítőképz	148	2,60	1,28	163	3,88	,97
Magas	74	2,73	1,27	64	3,05	1,09
Nő	100	2,04	1,36	87	3,22	1,57
megbízható	138	3,04	1,19	148	3,88	,85
kedves	128	2,52	1,18	144	3,64	1,05
határozott	160	3,70	1,09	166	3,99	,77
Férfi	105	3,63	1,47	88	2,64	1,52
Fiatal	114	3,13	1,20	103	3,27	1,09
értelmes	171	3,63	1,06	170	4,08	,76
ambiciózus	148	3,74	1,08	139	3,72	,96
szerény	130	1,97	,99	123	2,94	1,16
barátságos	136	2,41	1,06	129	3,77	,96
Meggyőző	153	3,02	1,31	158	3,80	,88
Hatékony	151	3,07	1,22	147	3,85	,87
Komoly	149	3,50	1,21	147	3,77	1,00
idősebb	116	2,41	1,19	102	2,56	1,16
művelt	157	3,46	1,10	157	3,93	,84
szigorú	133	3,28	1,21	133	2,80	1,13

Az ügynökvizsgálatok során tapasztaltak szerint az emberek azokat a tulajdonságokat, amelyeket valamiképpen a hatalomhoz tartozónak vélnek, szembeállítják azokkal a tulajdonságokkal, amelyeket viszont a szolidaritással, összetartozással asszociálnak; az elsőhöz sokszor az „idegen, távoli”, a másodikhoz pedig a „helyi, saját csoporthoz tartozó” fogalma is tapad. Általános megfigyelés, hogy azokat a nyelveket, illetve nyelvváltozatokat, amelyek az állammal, a hatalommal vannak kapcsolatban, a „hozzaértés” körébe tartozó tulajdonságokat illetően magasabbra értékelik, mint saját nyelvüket (ha ez nem azonos az államnyelvvél) vagy nyelvváltozatukat (ha ez nemsztenderd változat). A „barátságosság” körébe tartozó tulajdonságok szempontjából viszont éppen ennek ellenkezője az igaz. Ezek alapján a hipotézis ebben a vizsgálatban is az volt, hogy a „hozzaértéshez” kapcsolódó tulajdonságokban (jó modorú, intelligens, határozott, értelmes, ambíciózus, meggyőző, hatékony, komoly, művelt, szigorú; a táblázatban sötétebb szürkével jelölve) az 1., a „hivatalos” szöveg kap magasabb pontszámokat, a „barátságossághoz” kapcsolódó tulajdonságokban viszont (jó humorú, segítőkész, megbízható, kedves, szerény, barátságos; a táblázatban világosabb szürkével jelölve) a 2., a „barátságos” szöveg.

A „barátságosság”-ot illetően a hipotézist az adatok teljes mértékben alátámasztják: a 2. szöveg minden idetartozó tulajdonságban jóval magasabb pontokat kapott, két kivétellel minden esetben 1,0-nél nagyobb különbséggel (és abban a két esetben is közel áll az 1,0-hez az eltérés). A „hozzaértést” illetően viszont az adatok — legalábbis első megközelítésben — szöges ellentétben állnak az előzetes hipotézissel: két kivétellel ebben a vonatkozásban is mindenhol a 2. szöveg kapott magasabb pontokat, többségében 0,5 pont körüli különbséggel. Az egyik kivétel az „ambíciózus”, ennek pontszámai csaknem azonosak, a másik a „szigorú”, ez az egyetlen tulajdonság ebben a csoportban, amely szerint az 1. szöveg kapott magasabb pontot. Ez azt is jelenti, hogy a hivatalos szövegek átfogalmazása, barátságosabbá, érthetőbbé tétele nem jár azzal a veszéllyel, hogy az emberek ezeket kevésbé vennék komolyan, vagy kevésbé bíznának meg az ilyen szövegek szerzőinek hozzáértésében.

A kiinduló hipotézist alátámasztja viszont a „hozzaértés” vonatkozásában is, hogy az 1. szöveg az összes tulajdonságok közül az ehhez a csoporthoz tartozó tulajdonságokban kapta a legmagasabb pontokat; a „barátságosság”-hoz tartozó tulajdonságokban viszont nagyobb eltérésekkel kapott kevesebbet, mint a többi tulajdonságban (a „barátságos”-t illetően pl. 1,36 ponttal, a „segítőkész”-ben 1,28 ponttal).

Az általános szimpátiát jelzik a külső tulajdonságok (jóképű, magas, fiatal, idősebb, nő, férfi; a táblázatban fehér mezőben) — ezekre egyébként a megkérdezettek nem különösebben nagy vállalkozókedvvel válaszoltak, nyilván mert nem szívesen társítanak egy szöveghez olyan tulajdonságokat, amelyek nem a szövegíró személyiségére, hanem külsejére vonatkoznak. Mind a „fiatal”, mind az „idősebb” nagyjából azonos pontokat kapott a két szöveg vonatkozásában, tehát a megkérdezettek nem társítják ezeket a „hozzaértés” és a „barátságosság” tulajdonságokat életkorhoz. A „fiatal” mindkét esetben magasabb pontot kapott viszont, tehát mindkét esetben inkább fiatalabbnak, mint idősebbnek gondolják a szerzőt. A „jóképű” és a „magas” tulajdonságok szempontjából szintén a más vonatkozásban is több rokonszeny-ponttal rendelkező 2. szöveg kapott magasabb pontot, szintén 0,5-körüli értékekkel. Az adatközlők egyértelműen a „férfiassággal” társítják az első, kevésbé rokonszenves szöveget, és a „nőiességgel” a másodikat, a rokonszenvesebbet: az 1. szöveg 1,0 ponttal kapott többet a „férfi” tulajdonságban, mint a 2., és fordítva, a 2. több, mint 1,0 ponttal kapott többet a „nő” vonatkozásában, mint az 1. szöveg.

A rejtett attitűdökben megnyilvánuló rokonszenvet egyértelműen alátámasztja a tudatos választás is: a válaszolók 94,3%-a (az összes adatközlő 91,7%-a) a második szöveget szívesebben olvasná, mint az elsőt. A 2. szöveget választó adatközlők 58,2%-a válaszolta, hogy azért ezt a szöveget olvasná szívesebben, mert ezt jobban érti; 35,2%-uk azért, mert ez barátságosabb; 31,1%-uk azért, mert egyértelműbb. A többi válaszlehetőséget kevesen választották: 12,1%-uk mondta, hogy azért választotta ezt, mert a 2. szöveg írója kellemesebb ember lehet; 8,2% szerint jobban ért a szakmájához; 7,4% jobban megbízik a 2. szöveg írójában; és 3,0% mondja mindössze, hogy azért választotta ezt a szöveget, mert ennek a nyelvezetéhez már hozzászokott (ez egyben arra vonatkozóan is pozitív teszt, hogy az adatközlők nem összevissza válaszolgattak, hanem értették a feladatot).<sup>38</sup>

A megkérdezettek az itt olvasott szövegeket illetően tehát meglehetősen egyöntetűen döntöttek. Érdekes lehet azonban azt is megnézni, hogy milyen preferenciáik lehetnek a „választékos” beszédre vonatkozóan: milyen tulajdonságokat tartanak nagyon, miket kevésbé fontosnak ahhoz, hogy a beszédet „választékos”-nak lehessen nevezni. Az erősen normatív magyar beszélőközösségben, legalábbis a tudatos ítéletek kialakításában nemcsak az érthetőség, hanem a szöveg nyelvének „választékossága” is szerepet kaphat.

A kérdőív tartalmazott egy olyan táblázatot is, melyben különböző, a „választékos” beszédre jellemzőnek tartott tulajdonságokat soroltunk föl, s arra kértük az adatközlőket, ítéljék meg egy ötfokú skála segítségével, hogy szerintük egy-egy tulajdonság mennyire fontos jellemzője a „választékos” beszédnek. E fogalom tartalma a köznapi szóhasználatban is meglehetősen homályos, nyelvészetileg pedig meghatározhatatlan. Ugyanakkor valószínűleg a legalkalmasabb arra, hogy kiderítsük, milyen elvárásokat neveznek meg a magyar kultúrában élők azzal a nyelvhasználattal szemben, amelyet a nyilvánosságban elfogadhatónak gondolnak.<sup>39</sup> A skála fokozatai: 1 = egyáltalán nem fontos, 2 = kicsit fontos, 3 = közepesen fontos, 4 = nagyon fontos, 5 = kiemelkedően fontos. Az eredmények a következők (a válaszolók számát itt azért nem tüntetem föl, mert csaknem minden tulajdonságnál teljes volt a válaszolók köre, ha pedig nem, akkor is csaknem mindenki válaszolt):

---

<sup>38</sup>Az 1. szöveget választók összesen 11 adatközlő a „miért ezt olvasná szívesebben” kérdésre adott válaszaik megoszlának a kategóriák között, 2-en választották azt, hogy mert jobban értik, mert az író jobban ért a szakmájához, mert egyértelmű; a többi kategóriába 1-1 válasz jutott.

<sup>39</sup>Természetesen a táblázatban felsorolt tulajdonságok mindegyike értelmezhetetlen nyelvészeti szempontból, de ebben az esetben ez lényegtelen, hiszen a kutatás a nem-nyelvészek nyelvről alkotott elképzeléseit vizsgálja.

A „választékos” beszéd tulajdonságainak átlagpontszáma, emelkedő rendben

Tulajdonság	Átlag	Legkisebb érték	Legnagyobb érték	Deviancia
szellemes	3,11	1	5	1,10
Képszerű	3,50	1	5	1,05
Tömör	3,73	1	5	,90
Kedves	3,74	1	5	,96
Szép	3,88	1	5	1,03
barátságos	3,86	1	5	,90
Szakszerű	3,86	1	5	,88
Közvetlen	4,03	2	5	,75
Egyszerű	4,06	1	5	,85
meggyőző	4,09	1	5	,83
művelt	4,12	1	5	,84
határozott	4,18	1	5	,64
hibák nélküli	4,19	1	5	,84
udvarias	4,19	1	5	,75
idegen szavaktól mentes	4,22	1	5	,86
világos	4,40	1	5	,67
magyaros	4,45	3	5	,58
Egyértelmű	4,56	3	5	,53
Érthető	4,62	3	5	,51



A táblázatból kiderül, hogy nem volt olyan tulajdonság, amelyet a válaszolók az összesített adatok alapján ne gondolnának legalább közepesen fontosnak. A táblázat kettős vonalai különböző sávok közötti törésvonalakat jelölnek (ha a két egymást követő érték között több, mint 0,2 pont van). A legkevésbé fontosnak a megkérdezettek a szellemességet és a képszerűséget tartották, a második alsó sávba — a rejtett attitűdvizsgálatok eredményeiből kiindulva meglepő módon — azok a tulajdonságok kerültek (kedves, szép, barátságos), amelyek az egyébként magasra értékelt 2., „barátságos” szöveggel asszociálódtak. A következő, már 4,0 pont fölötti értékeket mutató — tehát nagyon fontosnak gondolt tulajdonságokat tartalmazó — sávban lévő tulajdonságok a sáv alsó részén lévő két tulajdonságot kivéve a „hivatalos” szövegekkel szoros kapcsolatban lévő sztenderd nyelvhasználat tulajdonságai: azok a kritériumok, amelyeket az iskolában a „helyes” nyelvhasználat jellemzőiként tanítanak. A legmagasabb pontszámokat azonban az a négy tulajdonság kapta, amely az érthetőséggel van kapcsolatban: a megkérdezettek a „választékos” (azaz nyilvánosságnak szánt) nyelvhasználat legfontosabb tulajdonságának azt tartja, hogy legyen világos, magyaros, egyértelmű és érthető — az utóbbi kettő 4,5-nél magasabb pontszáma azt mutatja, hogy ezeket a tulajdonságokat az adatközlők kiemelkedően fontosnak tartják. Valószínűleg ezzel magyarázható, hogy a szövegválasztásban „barátságos”-nak nevezett szöveg minden kedvező tulajdonság vonatkozásában magasabb pontszámokat kapott, mint a „hivatalos” változat, s nem pusztán a barátságosság köréhez tartozó sajátosságokat illetően: elképzelhető, hogy a 2. szöveg egyszerűen érthető volt az 1. szöveggel szemben, s éppen ezért rokonszenves is.

### **Választás a rövid informatív, a hosszú barátságos, illetve a hivatalos, határozott szöveg között**

A másik szövegválasztásos feladatban az adatközlőket arra kértük, hogy három azonos tartalmú, de különbözőképpen megfogalmazott szöveg közül válasszák ki a nekik leginkább tetszőt. Az első szöveg rövid és informatív volt; a második jóval hosszabb, de barátságosabb is; a harmadik pedig határozott és hivataloskodó hangvétel}.<sup>40</sup> Ez a feladat a tudásstílusok közötti különbségekről, illetve — más oldalról megközelítve — a formalitáshoz való viszonyról is képet ad.<sup>41</sup>

A megkérdezettek 34,1%-a az első, 42,0%-a a második, 21,7%-a a harmadik szöveget választotta — a szórás ebben az esetben tehát jóval nagyobb, mint az előzőekben ismertetett feladatban. A válaszok nincsenek összefüggésben sem a nemmel, sem az életkorral, sem az iskolázottsággal. Nincsenek azonban összefüggésben a válaszok azzal a három kérdéssel sem, hogy hogyan jellemezné magát az adatközlő: mennyire társasági ember, mennyire jellemző rá, hogy csak a munkájának él, illetve mennyire jellemző rá, hogy ad a formákra. A két szövegválasztásos feladatban kapott válaszok között szintén nem mutatható ki kovariancia.

A választások ezt a változót illetően valószínűleg olyan rejtett független változókkal vannak kapcsolatban, amelyekre a további elemzések vetnek majd fényt — vagy amelyek az alkalmazott kérdőívvel nem mérhetők.

<sup>40</sup>A szövegek megegyeznek a TÁRKI V Nézetek-B kutatás részeként folytatott Magyar Nemzeti Szociolingvisztikai Vizsgálatban is megítéltetett szövegekkel (az MNSZV adatainak elemzése: Kontra szerk. sajtó alatt).

<sup>41</sup>Az említett TÁRKI-kutatáshoz hasonlóan itt is szerepel a három szöveg közötti választás kontrolljaként az a kérdés, hogy az adatközlő mennyire tartja magát társasági embernek, olyannak, aki ad a formákra, illetve a munkájának élőnek (ezek a kérdések a kérdőív törzsrészeiben szerepelnek). Hasonló összevetést tesz lehetővé a nyelvi kérdőív utolsó feladata, melyben arra kértük a válaszadókat, hogy állítsák fontossági sorrendbe a következő értékeket: nemzeti hagyományok, társadalmi igazságosság, emberi szabadságjogok.

## Összegzés

Az itt bemutatott elemzések összegzése, úgy tűnik, kedvezőbb képet nyújt a megkérdezettek „hivatalos” szövegekhez való viszonyáról, mint azt a közbeszédben gyakran hallható borúlátó megjegyzések jósolnák.

A megkérdezettek nem számoltak be jelentős megértési nehézségekről sem a szóbeli, sem az írott beszédtartományokban — bár természetesen módosulhatna is ez a kép, ha más tartományokat is bevonnánk a vizsgálatba, vagy ha azt kérnénk, értelmezzenek egy-egy „éles” hivatalos iratot.

Úgy tűnik, a megkérdezettek egészen egyértelműen az érthetőséget tartják a nyilvánosságnak szánt szövegekkel szemben támasztott legfontosabb követelménynek: ezt mutatják rejtett (nem tudatos) attitűdjeik, tudatos választásaik és tudatos értékítéletük is. Ez azt is jelenti, hogy nincs kockázata a „hivatalos” szövegek érthetőbbé alakításának, a megkérdezett emberek nem gondolják komolytalanabbnak, kevésbé szakszerűnek azokat a szövegeket, amelyeket jól értenek — ellenkezőleg. Ezekben az ítéletekben a megkérdezettek nemek, életkor és iskolázottság szerinti csoportjai meglehetősen egységesnek mutatkoztak.

A további elemzések — a már meglévő adatokra alapozva — tovább finomíthatják ezeket az eredményeket, s így lehetővé teszik például, hogy a felhasználók rétegzettség szerinti preferenciáinak megfelelően különböző szövegalternáns-típusokat lehessen kidolgozni. Magyarul: hogy amikor ez technikailag lehetővé válik, akkor ne mindenki ugyanazt a szöveget kapja a különböző hivataloktól, hanem olyan stílusút, amit a leginkább megért, és amit a legszívesebben olvas.

## **Idézett irodalom**

- Kontra Miklós szerk. Sajtó alatt. *Nyelv és társadalom a rendszerváltáskori Magyarországon*. Budapest: Osiris.
- Nyíri Kristóf szerk. 2001a. *Mobil információs társadalom*. Budapest: az MTA Filozófiai Kutatóintézete.
- Nyíri Kristóf szerk. 2001b. *A 21. századi kommunikáció új útjai*. Budapest: az MTA Filozófiai Kutatóintézete.
- Sándor Klára, Juliet Langman és Pléh Csaba. 1998. Egy magyarországi „ügynökvizsgálat” tanulságai. *Valóság* 1998/8, 27—40.